

## ПРОТОКОЛ №12

заседания Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике

22 ноября 2013 г.

№ ЭС1-Пр12

г. Томск, пл. Ленина, ба

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ: Акатаев Ч.М.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛИ: Хохлов В.Е.

Рязанцева Н.В.

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Брекотнин П.З., Грахов В.Н., Долгов А.В., Евтушенко И.Д., Кобелев Н.В., Сайбединов А.Г., Серeda С.А., Соломатина Т.В., Танцев А.А., Филиппов А.А. (12 членов Экспертного совета)

ОТСУТСТВОВАЛИ: Карпов Р.С., Чернов Б.В. (2 члена Экспертного совета)

### ПРИГЛАШЕННЫЕ:

Кобякова	- начальник Департамента здравоохранения Томской области
Ольга Сергеевна	
Скатова	- председатель комитета аналитической работы Департамента экспертно-аналитической работы Администрации Томской области
Виктория Васильевна	
Тимошина	- заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по лечебно-профилактической работе
Елена Леонтьевна	

### ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Об избрании председателя Экспертного совета (Акатаев Ч.М.).
2. О включении нового эксперта в состав Экспертного совета (Хохлов В.Е.).
3. О создании рабочих групп по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества) и утверждении их персональных составов (Хохлов В.Е.).
4. Об утверждении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества (Хохлов В.Е.).
5. Об утверждении порядка проведения оценки качества (Хохлов В.Е.).
6. О медицинской помощи ветеранам ВОВ и труженикам тыла Томской области (Тимошина Е.Л.).
7. О помещении для поликлинического отделения МЛПМУ «Детская городская больница №2» (Кобякова О.С.).
8. О приближении первой медицинской помощи к строящимся и развивающимся микрорайонам города Томска (Кобякова О.С.).
9. О социальных рисках для врачей и среднего медицинского персонала муниципальных учреждений здравоохранения в связи с передачей полномочий по государственному управлению системой здравоохранения на региональный уровень (Кобякова О.С.).
10. О подготовке плана работы Экспертного совета на первое полугодие 2014 г. (Хохлов В.Е.).
11. О проведении выездного заседания Экспертного совета в ГБОУ ВПО «Сибирский государственный медицинский университет» (Хохлов В.Е.).
12. Разное.

СЛУШАЛИ:

**1. О включении нового эксперта в состав Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике (далее - Экспертный совет)**

---

**Хохлов В.Е.**

РЕШИЛИ:

1. В соответствии с итогами заочного голосования утвердить Петрову Елену Алексеевну членом Экспертного совета.

**2. Об избрании председателя Экспертного совета**

---

**Хохлов В.Е.**

РЕШИЛИ:

1. По итогам открытого голосования Председателем Экспертного совета избрать Рязанцеву Наталью Владимировну.

**3. Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества), включающего показатели оценки**

---

**Хохлов В.Е.**

РЕШИЛИ:

1. Утвердить порядок проведения оценки качества (Приложение №1).

**4. О создании рабочих групп по независимой оценке и утверждению их персональных составов**

---

**Хохлов В.Е.**

ВЫСТУПИЛИ: Грахов В.Н., Соломатина Т.В.

РЕШИЛИ:

1. Создать в составе Экспертного совета рабочие группы по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги:
  - в сфере образования (далее – рабочая группа по оценке качества работы образовательных организаций),
  - в сфере социального обслуживания (далее – рабочая группа по оценке качества работы учреждений социального обслуживания),
  - в сфере здравоохранения (далее – рабочая группа по оценке качества работы учреждений здравоохранения).
2. Утвердить состав рабочей группы по оценке качества работы образовательных организаций:
  - Танцев Анатолий Александрович - председатель рабочей группы,
  - Брекотнин Пётр Зотьевич,
  - Сайбединов Александр Геннадьевич,
  - Чернов Борис Викторович,
  - внешние эксперты:
    - Басалыко Ольга Ивановна, директор АНО ЦДО «Персонал»,
    - Дмитриев Игорь Вячеславович, директор НОУ «Открытый молодёжный университет», кандидат технических наук

- Ильясова Юлия Ивановна, председатель Совета директоров образовательных учреждений среднего профессионального образования,
  - Прозументова Галина Николаевна, доктор педагогических наук, профессор,
  - Суханова Елена Анатольевна, директор института инноваций в образовании ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский государственный университет»,
  - Шевченко Галина Тимофеевна, директор МАОУ «Гимназия №55».
3. Утвердить состав рабочей группы по оценке качества работы учреждений социального обслуживания:
- Петрова Елена Алексеевна - председатель рабочей группы,
  - Долгов Анатолий Васильевич,
  - Кобелев Николай Васильевич,
  - Филиппов Андрей Альбертович,
  - Хохлов Валерий Евгеньевич,
  - внешние эксперты:
    - Белялов Валерий Ягьяевич, председатель Томской региональной организации Общероссийской общественной организации инвалидов войны в Афганистане и военной травмы – «Инвалиды войны»,
    - Быкова Людмила Ивановна, председатель Ассоциации организаторов отдыха детей и оздоровления «Каникулы»,
    - Кончевская Нина Анатольевна, председатель Союза детских организаций Томской области «Чудо».
4. Утвердить состав рабочей группы по оценке качества работы учреждений здравоохранения:
- Грахов Виталий Николаевич, председатель рабочей группы,
  - Евтушенко Ирина Дмитриевна,
  - Карпов Ростислав Сергеевич,
  - Рязанцева Наталья Владимировна,
  - Середа Светлана Александровна,
  - Соломатина Татьяна Васильевна,
  - внешние эксперты:
    - Букреева Наталия Алексеевна, председатель Томской областной организации Профсоюза работников здравоохранения,
    - Ермаков Алексей Владимирович, главный врач МАУЗ «Поликлиника №4»,
    - Ефимова Елена Викторовна, главный врач ФГБУ «НИИ кардиологии» СО РАМН,
    - Лебедева Валентина Федоровна, главный врач ФГБУ «НИИ психического здоровья» СО РАМН,
    - Музеник Анатолий Юрьевич, главный врач МАУЗ «Поликлиника №1»,
    - Попова Галина Алексеевна, главный врач ФГБУ «НИИ фармакологии» СО РАМН,
    - Рудко Алексей Анатольевич, главный врач ФГБУ «НИИ медицинской генетики» СО РАМН,

– Тюкалов Юрий Иванович, главный врач ФГБУ «НИИ онкологии» СО РАМН,

– Чернявская Ольга Владимировна, главный врач ФГБУ «НИИ акушерства, гинекологии и перинатологии» СО РАМН,

5. Провести заседания рабочих групп по оценке качества работы:

- образовательных организаций – 25.11.2013 (понедельник) в 17:00,
- учреждений социального обслуживания – 26.11.2013 (вторник) в 15:00,
- учреждений здравоохранения – 26.11.2013 (вторник) в 17:00.

#### **5. Об утверждении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества**

---

**Хохлов В.Е.**

ВЫСТУПИЛИ: Рязанцева Н.В.

РЕШИЛИ:

1. Поручить рабочим группам по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, сформировать перечень организаций для включения в систему оценки качества (не менее двух учреждений каждого типа) в срок до 27 ноября 2013 г.

#### **6. О медицинской помощи ветеранам ВОВ и труженикам тыла Томской области**

---

**Тимошина Е.Л.**

ВЫСТУПИЛИ: Евтушенко И.Д., Брекотнин П.З.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению представленный доклад.

#### **7. О помещении для поликлинического отделения МЛПМУ «Детская городская больница №2»**

---

**Кобякова О.С.**

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению представленный доклад.

#### **8. О приближении первой медицинской помощи к строящимся и развивающимся микрорайонам города Томска**

---

**Кобякова О.С.**

ВЫСТУПИЛИ: Акатаев Ч.М., Евтушенко И.Д., Сайбединов Ш.Г.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению представленный доклад.
2. Заслушать мэрию города Томска на заседании Экспертного совета о мерах, направленных на обеспечение новых и развивающихся микрорайонов объектами социального назначения (январь 2014 г.).

#### **9. О социальных рисках для врачей и среднего медицинского персонала муниципальных учреждений здравоохранения в связи с передачей полномочий по государственному управлению системой здравоохранения на региональный уровень**

---

**Кобякова О.С.**

ВЫСТУПИЛИ: Евтушенко И.Д.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению представленный доклад.

#### **10. О подготовке плана работы Экспертного совета на I полугодие 2014 г.**

---

**Хохлов В.Е.**

РЕШИЛИ:

1. Включить в план работы Экспертного совета вопросы, предложенные заместителем Губернатора Томской области по социальной политике Ч.М. Акатаевым (Приложение №2).
2. Включить в план работы Экспертного совета вопросы:
  - о мерах, принимаемых исполнительным органом власти города Томска, по обеспечению новых и развивающихся микрорайонов г. Томска объектами социального назначения (январь 2014 г.);
  - о развитии и совершенствовании стоматологической помощи на территории Томской области.
3. Экспертам направить предложения вопросов для включения в план работы Экспертного совета до 25.11.2013 г. по электронной почте на адрес [expert-совет@tomsk.gov.ru](mailto:expert-совет@tomsk.gov.ru).
4. В повестку следующего заседания Экспертного совета внести вопрос об утверждении Плана работы Экспертного совета в I полугодии 2014 г.

#### **11. О проведении выездного заседания Экспертного совета в ГБОУ ВПО «Сибирский государственный медицинский университет»**

---

**Рязанцева Н.В.**

ВЫСТУПИЛИ: Хохлов В.Е.

РЕШИЛИ:

1. Провести выездное заседание Экспертного совета в ГБОУ ВПО «Сибирский государственный медицинский университет» Минздрава России 23 декабря 2013 г.
2. Включить в повестку выездного заседания вопрос о кадровом обеспечении системы здравоохранения в Томской области.

Н.В. Рязанцева

Приложение №1  
к протоколу заседания Экспертного  
совета при заместителе Губернатора  
Томской области по социальной  
политике №ЭС1-Пр12 от 22.11.2013

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Экспертного совета  
при заместителе Губернатора  
Томской области  
по социальной политике

\_\_\_\_\_ Н.В.Рязанцева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

**Порядок проведения независимой оценки качества работы областных  
государственных учреждений, оказывающих социальные услуги  
(далее – Организации)**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает порядок проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – независимая оценка).
2. Независимая оценка включает в себя:
  - 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления областным государственным учреждением социальных услуг;
  - 2) формирование результатов оценки качества работы областных государственных учреждений и рейтингов их деятельности.
3. Объектом независимой оценки являются Организации.
4. Под качеством работы Организаций понимаются информационная открытость, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, доброжелательность персонала.
5. Проведение независимой оценки может сопровождаться проведением экспертных и рабочих совещаний, семинаров и других мероприятий, направленных на исследование соответствующего вопроса.

2. Основания проведения независимой оценки

1. Независимая оценка осуществляется на основании:
  - Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
  - Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
  - Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»;
  - Письмо Минтруда России от 23.04.2013 № 11-3/10/2-2305 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

### 3. Цели и задачи независимой оценки

1. Целью реализации независимой оценки является:
  - 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы Организаций;
  - 2) установление диалога между Организациями и гражданами – потребителями услуг;
  - 3) повышение качества работы Организаций;
2. Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач
  - 1) проведение независимой оценки качества работы Организаций и формирование рейтинга их деятельности:
    - выявление и анализ практики представления социальных услуг Организацией;
    - получение сведений от получателей социальных услуг;
    - интерпретация и оценка полученных данных и рейтингование Организаций;
  - 2) формирование предложений по повышению качества работы Организаций;
  - 3) обеспечение открытости информации о качестве работы Организаций, включая результаты мониторинга и рейтингование.

### 4. Субъекты независимой оценки

Субъектами независимой оценки могут являться:

- 1) экспертные советы;
- 2) общественные организации;
- 3) профессиональные сообщества;
- 4) средства массовой информации;
- 5) специализированные рейтинговые агентства;
- 6) иные эксперты общественного мнения.

### 5. Основные принципы проведения независимой оценки

Основными принципами проведения независимой оценки являются:

- 1) приоритет прав и свобод человек;
- 2) законность;
- 3) добровольность и безвозмездность участия в независимой оценке;
- 4) самостоятельность субъектов общественного контроля;
- 5) публичность и открытость.

### 6. Этапы проведения независимой оценки

Независимая оценка включает в себя следующие этапы:

- 1) организация сбора исполнительными органами государственной власти Томской области, осуществляющими функции и полномочия учредителя (далее – учредитель) информации, необходимой для оценки качества работы Организаций по критериям и показателям, определенным экспертным советом;
- 2) обобщение, анализ и оценка учредителями полученной информации;
- 3) составление субъектом независимой оценки рейтинга Организаций;
- 4) рассмотрение экспертными советами проектов итоговой оценки качества работы Организаций (рейтинга), методики их формирования;
- 5) обсуждение экспертными советами итогов мониторинга деятельности Организаций и подготовка предложений по улучшению качества работы

Организаций;

б) размещение на официальном сайте Организаций информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов, результатов мониторинга и рейтинга, предложений по улучшению качества работы Организаций.

## 7. Методы проведения независимой оценки

Методы сбора информации для оценки качества работы и построения рейтингов Организаций определяются учредителями.

Независимая оценка может осуществляться путем:

- 1) наблюдения;
- 2) эксперимента;
- 3) опроса;
- 4) кабинетного исследования;
- 5) контрольной закупки;
- б) иных методов исследования.

Количество опрошенных из числа граждан – потребителей услуг данной Организации, их родственников и членов семьи, законных представителей определяется экспертным советом.

## 8. Результаты независимой оценки

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинги) Организаций и методики их формирования подлежат обязательному рассмотрению экспертным советом.

Организациям присваиваются балльные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы Организаций (рейтинг).

Результаты независимой оценки используются для:

- 1) разработки и реализации планов по улучшению качества работы Организаций;
- 2) учета общественного мнения при оценке качества работы руководителей и работников Организаций;
- 3) информирования потребителей качества работы Организаций;
- 4) принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной Организации для получения необходимой услуги.



«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Экспертного совета  
при заместителе Губернатора  
Томской области по социальной  
политике

\_\_\_\_\_ Н.В.Рязанцева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

## **Критерии, показатели и периодичность проведения оценки качества образовательных организаций Томской области**

### **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

#### 1. Наличие и оценка собственного официального сайта

##### 1.1. Общая информация об организации, в том числе:

- место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура;
- наличие/отсутствие сведений о вакантных должностях;
- локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг;
- сведения о наградах и поощрениях сотрудников организации,
- сведения о достижениях организации.

##### 1.2. Информация об услугах организации, в том числе:

- перечень оказываемых государственных услуг по реализации образовательных программ;
- стоимость платных образовательных услуг.

##### 1.3. Механизм обратной связи, в том числе:

- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;
- наличие возможности оставить отзывы и предложения.

##### 1.4. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:

- статистическая информация, размещение материалов, статей о работе организации и его специалистах и т.п.
- новостная лента;
- полезные ссылки.

##### 1.5. Удобство навигации сайта, в том числе:

- наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту;
- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.

#### 2. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).

##### 2.1. Наличие вывески установленного образца с наименованием организации, места его нахождения (адрес) и режимом работы.

##### 2.2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:

- о лицензировании деятельности (в случае если виды деятельности подлежат лицензированию);
- о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг;
- о стоимости услуг;

- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные организации, вышестоящего или контролирующего органа).

2.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:

- планов (схем) эвакуации при пожаре;
- указателей на месторасположение гардероба для учащихся;
- указателей на туалетах.

3. Оценка достаточности информирования о работе организации и порядке предоставления услуг.

#### **Критерий «Комфортность условий получения услуг»**

1. Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в организации.
2. Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах.
3. Наличие работающего для учащихся гардероба, туалета.
4. Оборудованность туалета предметами гигиены.
5. Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений, учебных кабинетов организации.
6. Соблюдение чистоты вокруг территории организации.
7. Соответствие материально-технической базы и организации работы организации требованиям безопасности.
8. Соответствие состояния здания, инженерного оборудования, интерьеров помещений организации комфортным условиям для работы с обучающимися.
9. Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:
  - Обустройство входа (выхода) в организации пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здание для маломобильных групп граждан (за исключением организаций не предполагающих предоставление услуг маломобильным группам граждан в соответствии с уставными документами);
  - Наличие возможности для самостоятельного перемещения маломобильных групп граждан внутри организации (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).

#### **Критерий «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» (доброжелательность, вежливость и компетентность)**

1. Качество образовательного процесса.
  - 1.1. Оценка компетентности, доброжелательности и вежливости работников в организации по отношению к обучающемуся.
  - 1.2. Удовлетворенность качеством питания обучающегося в организации.
  - 1.3. Удовлетворенность работой организации по обеспечению здоровьесберегающих условий для обучающегося.
  - 1.4. Оценка уровня квалифицированности работников организации, обеспечивающей образовательный процесс учащегося.
  - 1.5. Оценка возможности получать (при необходимости) обучающимся непосредственно в организации квалифицированную медицинскую помощь.
  - 1.6. Оценка возможности получать (при необходимости) обучающимся непосредственно в организации консультации и психологического сопровождения.
  - 1.7. Работа организации по формированию у обучающегося духовно-нравственных ценностей и патриотических чувств.
  - 1.8. Организация работы по профилактике вредных привычек, правонарушений, криминализации учащихся.

1.9. Удовлетворенность работой организации по обеспечению индивидуализации обучения и воспитания обучающегося с учетом его личностных особенностей, состояния здоровья, семейных обстоятельств.

1.10. Оценка педагогических условий, созданных для работы с учащимися с ограниченными возможностями здоровья.

2. Качество результата предоставления услуги.

2.1. Степень информированности родителей о состоянии дел (успехах, проблемах, планах и т.п.) в организации.

2.2. Использование родителями в качестве источника информации о работе организации ее официального сайта и (или) публичного отчета о результатах деятельности, представленном в сети Интернет.

2.3. Удовлетворенность качеством образования, обеспечиваемого организацией для обучающегося.

2.4. Использование возможности перевода обучающегося в другую образовательную организацию или к другому учителю.

**Периодичность проведения мониторинга:**

один раз в год.

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Экспертного совета  
при заместителе Губернатора  
Томской области по социальной  
политике

\_\_\_\_\_ Н.В.Рязанцева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

**Критерии, показатели и периодичность проведения оценки качества учреждений социального обслуживания населений Томской области**

<b>Наименование показателя</b>	<b>Источник информации</b>	<b>Значимость показателя, баллы (макс=10)</b>
<b>1. Открытость и доступность информации об организации:</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7
2) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8
3) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
<b>2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</b>		
1) степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	10
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование,	Опрос граждан-получателей социальных	8

мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	услуг	
<b>3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:</b>		
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>		
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:</b>		
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10
2) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8
3) удовлетворенность качеством питания в учреждениях оказывающих данную услугу (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
4) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8

**Периодичность проведения мониторинга:**

один раз в год.

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Экспертного совета при  
заместителе Губернатора Томской  
области по социальной политике

\_\_\_\_\_ Н.В.Рязанцева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

## Критерии и показатели оценки качества работы медицинских организаций

### амбулаторные условия:

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Опрос граждан-получателей социальных	4

	услуг	
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг</b>		
1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	2
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) время ожидания результатов диагностического исследования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>		
1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) удовлетворенность посещением медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	5

4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
---	--	---

**стационарные условия:**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=5)
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
2) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл)	Анализ сайтов	3
3) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
4) доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
1) доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>		
1) время ожидания в приемном отделении (в минутах)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
3) соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с	Опрос граждан-получателей	3



нарушением срока)	социальных услуг	
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>		
1) доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
2) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
3) доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
4) удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
5) доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	4
6) доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3
7) удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу	Опрос граждан-получателей социальных услуг	3

**Периодичность проведения мониторинга:**

один раз в год.